

การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ

กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์

Service Factors for Quality of Service Excellence, Case Study of Provincial Labour Office Nakhonsawan

ประภาพร สิงห์ทอง (Prapaporn Singthong)¹ทัตษกร ศรีสุข (Thatsaporn Srisook)²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ที่มีต่อปัจจัยการให้บริการ ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ที่สามารถตอบสนองตรงความต้องการของผู้ใช้บริการเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้มาติดต่องาน จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ร่วมกับผลการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ 10 ราย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25 – 34 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร/รับจ้าง รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ผลการศึกษาปัจจัยการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่สำคัญมากที่สุดคือความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือ รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ซึ่งค่าเท่ากันกับการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ ด้านที่มีผลมากที่สุดคือรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านที่รองลงมาคือ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเท่ากับการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ สรุปผลการวิจัยได้ว่าแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศคือผู้ให้บริการควรรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการด้วยจิตบริการ ไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้ผู้ให้บริการเชื่อถือไว้วางใจโดยให้บริการภายในเวลาที่กำหนดไว้ สามารถตอบสนองผู้รับบริการโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการต้องมีความรู้ที่เชื่อถือได้ รวมถึง การอำนวยความสะดวกด้านที่ตั้งสถานบริการที่ใกล้กับส่วนราชการอื่น ๆ ด้วย

คำสำคัญ : ปัจจัยการให้บริการ คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น E-mail: prapaporn2851@gmail.com

² หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น E-mail : thatsaporn_sri@nation.ac.th

Abstract

This research is a mixed method study of quantitative and qualitative research. The objectives were to 1) study the personal data of service users of the Nakhon Sawan Provincial Labor Office on service factors, 2) study the relationship of service factors to service quality towards excellence, and 3) present guidelines for improving service quality towards excellence of the Nakhon Sawan Provincial Labor Office in order to seek appropriate approach to meet the service recipients' demand in the most effective way. Data were collected through the distributed questionnaires among 400 service recipients. The acquired data were analyzed with statistical application of Frequency, Percentage, Mean, and Standard Deviation. The set hypothesis was tested using Pearson Correlation to analyze the correlation between variables with interviewing 10 of services providers.

The findings suggest that most samples were females, 25-34 years old, married, with Secondary Educational level, making livelihoods by being farmers/contractors and earning incomes not exceeding 10,000 baht. The outcomes from service factors indicated overall results were at the highest level. Majority of samples agreed that service recipients' firm confidence on service received was the most significance item, followed by making acquaintance with the service recipients and understanding their needs. These were items that earned as equal scores as responding to the service recipients' demands, trust and concrete services, respectively. The hypothesis test result found that all five service areas had affected service quality excellence of Provincial Labour Office at Nakhonsawan Province. The most important factor was the service recipient's empathy, followed by reliability, responsiveness having similar results as assurance and tangible, respectively. In conclusion, research results present the guidelines for improving quality of service excellence were making acquaintance with the service recipients and understanding their needs with indiscriminate services, followed by trust that service providers capable of provide timely services. As for the response to the need of service recipients, it is the item on reducing performance procedures, having similar results as service recipients' confidence and trust in service providers' knowledge and visible office location near other government agencies.

Keyword: Service factors; Quality of Service Excellence; Provincial Labour Office Nakhonsawan

วันที่รับบทความ : 10 มีนาคม 2564

วันที่แก้ไขบทความ : 12 พฤษภาคม 2564

วันที่ตอบรับการตีพิมพ์บทความ : 1 มิถุนายน 2564

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยมีการกำหนดแนวทางหรือมาตรการต่าง ๆ ให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 ให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ ได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน นอกจากนี้ในยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561 -2580) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐได้วางเป้าหมาย การยกระดับงานบริการประชาชนและการอำนวยความสะดวกของภาครัฐสู่ความเป็นเลิศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งประชาชนและนักธุรกิจเอกชนตลอดช่วงชีวิต รวมทั้งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย โดยมีแผนงานและโครงการที่สำคัญ ข้อ 5.3 การเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการบริหารงานแห่งรัฐ ซึ่งมีสาระสำคัญ 2 ประการ คือ 1) ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาระบบราชการ ให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้หน่วยงานของรัฐมีสมรรถนะองค์การและกลไกภาครัฐที่จำเป็นต่อการแข่งขันของประเทศให้สูงขึ้นสู่ความเป็นเลิศ และ 2) อำนาจความ

สะดวกให้ภาคเอกชนและภาคส่วนอื่นๆ ได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ และมีการให้บริการสาธารณะทั้งระบบดีขึ้นทั้งด้านปริมาณและคุณภาพที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นระบบ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2563)

สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ศาลากลางชั้น 3 ถนนสวรรค์วิถี ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ อำนาจหน้าที่ในการให้บริการ คือ 1) ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกระทรวงในภูมิภาค รวมทั้งดำเนินการประสานและสนับสนุนงานในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด 2) ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำ และปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาแรงงาน รวมทั้งกำกับดูแลติดตาม และประเมินผลแผนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด 3) ดำเนินการเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานและประชาสัมพันธ์เผยแพร่ด้านแรงงานในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด 4) ประสานการดำเนินงานกับอาสาสมัครแรงงานและเครือข่ายด้านแรงงาน เพื่อนำบริการด้านแรงงานไปสู่ประชาชนในพื้นที่ 5) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย (คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563, 2563)

สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ ให้บริการประชาชนทั่วไป ด้านข้อมูลข่าวสารด้านแรงงาน การรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน การให้ความรู้และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงงาน ให้การช่วยเหลือ ดูแลเพื่อให้แรงงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีงานทำ มีรายได้ที่มั่นคง ซึ่งในการให้บริการในบางกระบวนการต้องใช้เอกสารแนบ ประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งการมีจิตบริการ การพูดจา การให้ความสำคัญกับงานและผู้มารับบริการ ความสะดวกรวดเร็ว เป็นต้น ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อผู้มารับบริการ ซึ่งที่ผ่านมาได้มีการร้องเรียนจาก

ผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ในเรื่องเกี่ยวกับความล่าช้าในการให้บริการและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ดังนั้นการให้บริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้นั้น จึงควรมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ตลอดจนให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านแรงงานที่ครบถ้วนถูกต้อง เป็นธรรม เห็นคุณค่าและให้เกียรติผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ ซึ่งจะสะท้อนถึงภาพลักษณ์ขององค์กรคุณภาพที่เป็นเลิศเช่นกัน

จากเหตุผลและสถานการณ์ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อประชาชน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษาสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อนำข้อมูลจากการวิจัยมาปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการบริการให้มีคุณภาพและตอบสนองต่อผู้มาติดต่อใช้บริการ รวมถึงพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผู้ให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จะช่วยยกระดับงานบริการประชาชนและการอำนวยความสะดวกของภาครัฐไปสู่ความเป็นเลิศ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1. ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ที่มีต่อปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์

1.2.2. ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษาสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์

1.2.3. เสนอแนะแนวทางการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ซึ่งสามารถตอบสนองตรงความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการที่สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ อันได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ และ

รายได้ต่อเดือน และศึกษาปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และศึกษาคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ อันได้แก่ การเข้าถึงบริการ ความพึงพอใจในบริการ ความคาดหวังในบริการ ความพร้อมในการให้บริการ และความถูกต้อง ปลอดภัยในการบริการ จากการประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) และแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ภาครัฐของ ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560)

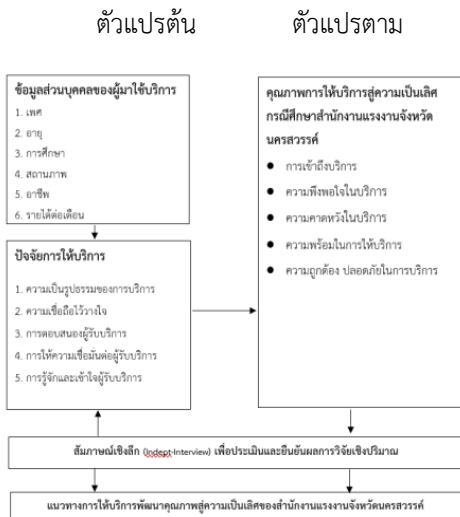
1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยการให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษาสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์

1.4.2 ปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมโดยศึกษาค้นคว้า ตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประยุกต์ใช้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของ Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry (1985, 1990) นิติพล ภูตะโชติ (2551) และนิติพล ภูตะโชติ (2561) แนวคิดการให้บริการประชาชนภาครัฐของ ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) ซึ่งพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: พัฒนาโดยผู้วิจัย

2. แนวคิดทฤษฎี

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2530, หน้า 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการบริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด และหลักความสะอาด

เกษตรพันธ์ ขอบทำกิจ (2546, หน้า 13) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ไว้ 5 องค์ประกอบ คือ การเข้าถึง ความสะดวกสบายในการไปรับบริการ (Accessibility and convenience) ความไม่ยุ่งยากและง่ายต่อการเข้าใจ (Simplicity) การให้บริการอย่างถูกต้อง (Accuracy) บริการรวดเร็ว (Timeliness) และการให้การบริการที่ปลอดภัย (Safety)

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้ศึกษาและพบว่าคุณภาพของการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดประสบการณ์แห่งความสุขและความพึงพอใจในทุกจุดสัมผัสบริการนั้น ประกอบด้วย ความมีตัวตนหรือรูปลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ดี (Tangibles) ความไว้วางใจได้ (Reliability) ความเชื่อถือได้

(Assurance) การตอบสนองที่ทันใจ (Responsiveness) และความเอื้ออาทรหรือความเอาใจใส่ (Empathy)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของภาครัฐและคุณภาพบริการในงานภาครัฐ

ปรีชญา เวสารัชช (2523) กล่าวถึงการให้บริการของรัฐที่ต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคมซึ่งวัดได้ยาก โดยองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจคือให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคมในเวลาที่เหมาะสม ไม่มากหรือน้อยเกินไป และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐาน สำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือบริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11 - 14) เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งผู้ให้บริการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการต่อเนื่อง การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก ซึ่งเขามีสิทธิที่จะรับรู้หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ดังนั้น จึงควรพัฒนาขั้นตอนทั้งก่อนและขณะบริการที่รวดเร็วขึ้น ขณะที่ผู้ให้บริการต้องมีความกระตือรือร้น สุภาพอ่อนน้อม เสมอภาค และให้บริการอย่างถูกต้องตรวจสอบได้ เฉกเช่นที่ สุวัฒน์ บุญเรือง (2545, หน้า 18) ได้สรุปไว้ว่าการบริการสาธารณะเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 แนวคิดคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศ

เสรี วรพงษ์ (2558) การบริการสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการให้เกิดความประทับใจความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด เกินกว่ามาตรฐานของการให้บริการในระดับปกติของการบริการ โดยทั่ว ๆ ไปซึ่งครอบคลุมทั้งด้านบุคลากรผู้ให้บริการ กระบวนการบริการ และสถานที่ให้บริการ และสภาพแวดล้อมทั่วไปในองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ

บุญมาศ แสงเงิน (2559) การให้บริการสู่ความเป็นเลิศของรัฐบาลนั้นเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วไปทุกคน จึงหลีกเลี่ยงปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นไม่ได้ ข้าราชการมีหน้าที่รองรับความทุกข์และให้ความสุข โดยให้บริการแก่ประชาชนอย่างใกล้ชิด ซึ่งจะเป็นผลดีรัฐบาลอย่างแน่นอน เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการที่น่าสนใจ ซึ่งมีกล่าวอ้างไว้ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย (นิตพล ภูตะโชติ, 2551) และประยุกต์ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขา มหาวิทยาลัยขอนแก่น (นิตพล ภูตะโชติ, 2561) ซึ่งประกอบไปด้วยตัวชี้วัดสำคัญได้แก่ การเข้าถึงผู้ใช้บริการ (Access) โดยคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงการบริการได้ง่ายและรวดเร็ว ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Satisfaction) ที่ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการจนเกิดความพึงพอใจได้ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) ต่อการได้รับการบริการที่แตกต่างกันตามลักษณะของผู้ใช้บริการแต่ละราย ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความถูกต้องปลอดภัย (Security) ในการบริการที่ไม่เกิดความเสียหายหรือปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายหลัง นอกจากนี้ยังมีเรื่องการติดต่อสื่อสารที่เข้าใจได้ง่าย ผู้ให้บริการควรมีความรู้ สุภาพอ่อนโยน ให้ความสนใจผู้รับบริการ การสร้างคุณค่าของการให้บริการ ความเชื่อถือได้ (Credibility) ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนอง

ลูกค้า (Response) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer)

ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ซึ่งพบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์โดยรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชน โดยประชาชนกลุ่มที่มีรายได้ต่ำมีการรับรู้ได้น้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้สูง สะท้อนถึงการส่งมอบคุณภาพการบริการของภาครัฐที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้ทุกระดับรายได้ ดังนั้น จึงควรปรับปรุงการส่งมอบคุณภาพการบริการที่สามารถสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนทุกระดับรายได้ โดยใส่ใจมากขึ้นต่อหลักความเสมอภาคที่ประชาชนควรได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งแยกถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการสภาพทางกายหรือสุขภาพสถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา และอื่น ๆ

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษานี้ คือประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวนทั้งสิ้น 1,059,887 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดนครสวรรค์, 2562) โดยผู้วิจัยศึกษาเฉพาะผู้ที่มาใช้บริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดตัวอย่างตามสูตรอย่างน้อย 384 ตัวอย่าง แต่เพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง เลือกตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบสะดวกจากประชาชนผู้ที่มาติดต่อใช้บริการ ณ สำนักงานแรงงาน

จังหวัดนครสวรรค์ ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ.2563 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2563

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Structural Questionnaires) ที่แบ่งเป็น 4 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ การเข้าถึงบริการ ความพึงพอใจในบริการ ความคาดหวังในบริการ ความพร้อมในการให้บริการ และความถูกต้อง ปลอดภัยในการบริการ ทั้งนี้แบบสอบถามในส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) และ ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

พัฒนาคุณภาพเครื่องมือโดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหา ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) เท่ากับ 0.92 และนำแบบสอบถามทดลองใช้ (Try out) กับสมาชิกที่มีลักษณะเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach ซึ่งคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.958

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายช่องทาง ประกอบด้วยแจกแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Google form) โดยส่งแบบสอบถามผ่านทาง Application Line และผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ส่วนข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีจาก หนังสือ

บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางเว็บไซต์ต่างๆ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยการให้บริการ 5 ปัจจัย และแบบสอบถามส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ ส่วนการทดสอบสมมติฐานที่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยการให้บริการ และ 2) ปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ ใช้สถิติวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

4. สรุปผลการวิจัย

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล

4.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-34 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร/รับจ้าง รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ดังตารางที่ 1 ตารางที่ 1 แสดงผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศหญิง	241	60.3
2. อายุ 25 - 34 ปี	97	24.3
3. สถานภาพสมรส	186	46.5
4. การศึกษาระดับมัธยมศึกษา	177	44.3
5. อาชีพเกษตรกร/รับจ้าง	195	48.8
6. รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท	249	62.3

4.1.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยการให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษาสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ มีดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

ลำดับ	ข้อมูลส่วนบุคคล	ปัจจัยการให้บริการ	แปรผล
	รวมทุกข้อ	Sig= 0.175	ไม่มีความสัมพันธ์
1.	เพศ	Sig= 0.682	ไม่มีความสัมพันธ์
2.	อายุ	Sig= 0.001	มีความสัมพันธ์
3.	สถานภาพ	Sig= 0.252	ไม่มีความสัมพันธ์
4.	การศึกษา	Sig= 0.016	มีความสัมพันธ์
5.	อาชีพ	Sig= 0.002	มีความสัมพันธ์
6.	รายได้ต่อเดือน	Sig= 0.097	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตารางที่ 2 พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการให้บริการ ($\text{sig}=0.682$) อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยการให้บริการมากที่สุดในด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจ รองลงมาคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\text{sig}= 0.001$) สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการให้บริการ ($\text{sig}=0.252$) การศึกษามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยการให้บริการมากที่สุดในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมาคือด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจ ($\text{sig}= 0.016$) อาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยการให้บริการมากที่สุดในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมาคือการตอบสนองผู้รับบริการ ($\text{sig}= 0.002$) และรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการให้บริการ ($\text{sig}=0.097$)

4.2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการบริการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษาสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีดังนี้

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการให้บริการที่ ปรากฏดังรูปภาพที่ 2 ต่อไปนี้



ภาพที่ 2 กราฟแสดงค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ ตามระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์

จากรูปภาพที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยการให้บริการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษาสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.46 เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{x}= 4.51$) รองลงมาคือ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{x}= 4.49$) ซึ่งมีค่าเท่ากับการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{x}= 4.49$) ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ ($\bar{x}= 4.44$) และความเป็นรูปธรรมในการบริการ ($\bar{x}= 4.37$) ตามลำดับ



ภาพที่ 3 กราฟแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ตามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษาสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์

จากรูปภาพที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษาสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.65 โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือเท่ากับ 2 ประเด็น ได้แก่ ผู้ใช้บริการได้รับบริการด้วยความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.70$) และ ผู้ใช้บริการได้รับบริการอย่างถูกต้อง ไม่มีความเสี่ยง ($\bar{x} = 4.70$) รองลงมาคือ ความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.65$) ความคาดหวังในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.62$) และการเข้าถึงบริการ ($\bar{x} = 4.58$) ตามลำดับ

4.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีผลเชิงบวกต่อการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษาสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ มีดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงผลทดสอบสมมติฐาน

ลำดับ	ปัจจัยการให้บริการ	คุณภาพการบริการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ	แปรผล
	รวมปัจจัยทุกด้าน	Pearson	0.373**
		Sig.	0.000
1	ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	Pearson	0.373**
		Sig.	0.000
2	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	Pearson	0.326**
		Sig.	0.000
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	Pearson	0.317**
		Sig.	0.000
3	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	Pearson	0.317**
		Sig.	0.000
4	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	Pearson	0.255**
		Sig.	0.000

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์มีผลต่อคุณภาพการบริการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์ภาพรวมในเชิงบวกเท่ากับ $r=0.373$ โดยปัจจัยที่มีผลมาก

ที่สุดคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($r=0.373$) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($r=0.326$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการซึ่งมีค่าเท่ากับด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($r=0.317$) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($r=0.255$) ตามลำดับ ดังนี้

ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสูงที่สุดในประเด็นที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ในการให้บริการดี มีการโทรศัพท์ประสานงานเพื่อแจ้งความคืบหน้าของเรื่องที่รับไว้ และให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ ตามลำดับ

ปัจจัยความเชื่อถือไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสูงที่สุดในประเด็นที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการภายในเวลาที่กำหนดไว้ รองลงมาคือผู้ให้บริการสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก มีป้ายแผนภูมิบอกขั้นตอนการทำงานชัดเจน และผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำและแก้ปัญหาให้ท่านได้ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการตอบสนองผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสูงที่สุดในประเด็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รองลงมาคือมีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับคิวการให้บริการก่อนหลัง และผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการตามลำดับ

ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสูงที่สุดคือประเด็นที่ผู้ให้บริการมีองค์ความรู้ที่นาเชื่อถือ รองลงมาคือผู้ให้บริการมีทักษะการทำงานในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม ความเป็นกันเอง มีกิริยามารยาทที่สุภาพ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ผู้ให้บริการสามารถจดจำท่านและเรื่องที่เคยรับไว้ และไม่เปิดเผยข้อมูลท่านแก่บุคคลอื่น ผู้ให้บริการพูดจาไพเราะ สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี เหมาะสมกับการให้บริการตามลำดับ

ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสูงสุดเกี่ยวกับเรื่องของที่ตั้งสำนักงานใกล้ส่วนราชการอื่น รองลงมาคือมีการจัดโต๊ะและวัสดุสำนักงานสำหรับกรอกเอกสารเพียงพอ สำนักงานฯ กว้างขวาง ความสะอาดเรียบร้อย มีเอกสารประชาสัมพันธ์ไว้บริการ มีบริการน้ำดื่มและหนังสือพิมพ์ ขณะรอรับบริการ มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ ตามลำดับ

5. อภิปรายผล

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ที่มีต่อปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ พบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐฐา เสวกวิหาร (2560) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดีที่พบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน แต่ผลการศึกษามีความแตกต่างกับงานวิจัยของปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) เรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชนที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในระดับรายได้มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ แต่ในด้านอาชีพนั้นไม่มีผล

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศกรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ พบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) เรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน ที่พบว่าปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการในจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การมีหน่วยบริการฉุกเฉิน มีที่นั่งห้องน้ำ สถานที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อคนพิการและผู้สูงอายุ เช่น มีทางขึ้น-ลงสำหรับวีลแชร์

มีลิฟท์ ซึ่งต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ในรายละเอียดต่าง ๆ ที่ประชาชนสะดวกสบายของประชาชน จึงสมควรต่อส่งมอบสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนอย่างดีที่สุด

ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ พบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของโสรัจจะราช เตระพันธ์ (2561) เรื่องคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดปทุมธานี ที่พบว่าการให้บริการด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยช่วยสร้างความมั่นใจและเชื่อถือได้ในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงได้รับการเอาใจใส่จากผู้ให้บริการเป็นอย่างดีส่งผลต่อการได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ ในขณะที่เครื่องมือสำคัญในการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการในภาครัฐคือเจ้าหน้าที่รัฐที่มีความรู้ความสามารถที่เป็นปัจจุบัน สามารถแก้ปัญหาใหม่ๆ ให้ผู้มาใช้บริการจนเป็นที่ยอมรับและได้รับความไว้วางใจ

ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ พบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวิโรจน์ ก่อสกุลและคณะ (2562) เรื่องการบริการสาธารณะแนวใหม่ ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร ที่กล่าวถึงวิธีการให้บริการมีจุดประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวกในการขอรับบริการด้านต่างๆ ด้วยความคล่องตัว มีความยืดหยุ่น สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ แสดงให้เห็นถึงหน่วยงานมีความพร้อมด้านกระบวนการในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อให้ได้รับความสะดวก

ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวรรณ บุญพิทักษ์ และกาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล (2562) เรื่องความคาดหวังการรับรู้และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการที่พบว่าผู้ให้บริการที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีความรอบคอบที่ดี สามารถตอบคำถามข้อสงสัย และให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ ได้ มีการชี้แจงถึงกระบวนการ

การขอรับบริการในเรื่องต่างๆ เพื่อตอบสนองบริการได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจจากการที่ได้รับบริการเกินความคาดหวังต่อความรวดเร็วทันใจและมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันผู้ให้บริการก็มีอรรถประโยชน์ที่ติดตาม บริการด้วยน้ำใจที่ดี มีความสุภาพและมารยาทดี ช่วยสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ สร้างความประทับใจและยินดีที่จะกลับมาใช้บริการ

ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ บุญภา (2557) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ที่พบว่าความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการนั้น ช่วยสร้างความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับมาก โดยเฉพาะการให้บริการจนสำเร็จตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และขณะเดียวกันก็มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง มีเอกสารเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เป็นแนวทางในการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นเลิศ สร้างความประทับใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานบริการที่มีประสิทธิภาพสูง

ผลการศึกษาแนวทางการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ซึ่งสามารถตอบสนองตรงความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ควรเพิ่มจุดบริการโดยเพิ่มการจัดโต๊ะบริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการกรอกเอกสาร และเพิ่มบริการน้ำดื่มให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของธีรยุทธ ปัตตาเทส (2552) เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา ที่แนะนำการขยายพื้นที่จัดรอสำหรับผู้ใช้บริการ เพิ่มจุดน้ำดื่มไว้บริการ จัดห้องสุขาไว้บริการ และจัดเก้าอี้รอรับบริการให้เพียงพอ

2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ควรมีการแจ้ง

เวลาหรือกระบวนการทำงานเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน และไม่เยิ่นเย้อ ผู้รับบริการจะได้ทราบและยินดีที่จะรอคอยได้ มีการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและที่ได้สัญญาไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) เรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพุลผล จังหวัดภูเก็ต ที่พบว่าความเชื่อถือและความไว้วางใจเป็นความสามารถของธนาคารในการให้บริการได้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การให้บริการทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ

3) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ควรลด

ขั้นตอนการให้บริการและนำเครื่องกวดบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง โดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำอย่างชัดเจน เพื่อจะได้ทราบถึงสถิติของงานบริการในแต่ละวัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ สาตราคม (2557) เรื่องคุณภาพการให้บริการและความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดอุบลราชธานี ที่พบว่าในการตอบสนองต่อผู้รับบริการนั้น เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม ให้ความช่วยเหลือดูแล ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีและมีความชัดเจน

4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

บุคลากรผู้ให้บริการควรสวมใส่ชุดยูนิฟอร์ม อันเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรและศักยภาพของทีมงานบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของพิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล (2553) เกี่ยวกับบริการที่เป็นเลิศจากวัฒนธรรมบริการ ที่กล่าวว่า การสร้างสัญลักษณ์ มาตรฐานบริการ ทั้งรูปแบบการแต่งกาย บุคลิกภาพ ขั้นตอนการบริการที่ง่าย สะดวกถือได้ว่าเป็นการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมใหม่ ซึ่งเป็นหนึ่งในกระบวนการให้บริการเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น

5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ควรเพิ่มการประสานงานให้รวดเร็วเพื่อแจ้งความคืบหน้า

ของเรื่องที่รับไว้ และผู้ให้บริการเพิ่มการให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่และจริงใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ที่พบว่าความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการนั้นส่งผลให้ประชาชนรู้สึกต่อคุณภาพการบริการในระดับมากเพราะเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนายายอาม เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในขณะที่ให้บริการ ช่วยอำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็ว อีกทั้งพร้อมรับคำตำหนิไปปรับปรุงแก้ไขด้วยท่าทีที่เต็มใจ

6. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) ควรอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการ โดยเพิ่มจุดบริการระดับอำเภอที่ห่างไกลเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาในการเดินทางเข้ามาติดต่อใช้บริการ

2) ควรสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ โดยเพิ่มการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือไม่พักเที่ยง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มลูกจ้าง ซึ่งไม่สะดวกมาใช้บริการในวันเวลาราชการ

3) ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการควรให้ความสนใจ และเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการรายบุคคล แสดงกิจกรรมายาทที่สุภาพต่อผู้ใช้บริการ เปิดและปิดการให้บริการตรงตามระยะเวลาที่แจ้งไว้

4) ควรมีความพร้อมในการให้บริการ โดยนำเอาเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้ KIOS ในการค้นหาตำแหน่งงานว่าง ผู้มาใช้บริการสามารถ กดดูข้อมูลได้ด้วยตนเอง เป็นต้น

5) ควรเพิ่มการควบคุมระบบความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลและสิทธิการเข้าถึงข้อมูลในระบบ โดยมีมาตรการในการอนุญาตให้เฉพาะ

เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเท่านั้นที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งควรมีระบบสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดอื่น ๆ เพื่อหาแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการให้บริการที่ตรงกันต่อไป

2) ควรศึกษาถึงปัจจัยภายในและภายนอกต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อหาแนวทางในการป้องกันและพัฒนานายายอามต่อไป

3) ควรมีการศึกษาประสิทธิผลจากการให้บริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์

4) ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์

7. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ที่ปรึกษาและคณาจารย์ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น คณะกรรมการสอบผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ให้ความอนุเคราะห์ต่อคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ทำให้งานวิจัยสมบูรณ์ขึ้น ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเนชั่นที่ให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆ และเป็นกำลังใจแก่ผู้ศึกษาด้วยดีตลอดมา รวมถึงขอขอบพระคุณบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนสนับสนุนด้านการจัดเก็บข้อมูลจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เหนือสิ่งอื่นใดขอขอบคุณการเกื้อหนุนและกำลังใจจากครอบครัวอันเป็นที่รัก

8. เอกสารอ้างอิง

กุลธนา ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล.

นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เกษรพันธ์ ขอบทำกิจ. (2546). ประสิทธิภาพในการบริหารงานบริการภาครัฐ : ศึกษากรณี

- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานแรงงานจังหวัด
นครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563.
เผยแพร่เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2562.
- จิรวรรณ บุญพิทักษ์ และกาญจนา ธีระวี อนันต์ศรีกุล.
(2562, พฤษภาคม - สิงหาคม). ความคาดหวัง
การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการ
บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. วารสารวิชาการ
บัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต, 15(2), 101-119.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของ
ธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัด
ชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536, กรกฎาคม). การให้บริการแบบ
ครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของ
กรมการปกครอง. วารสารเทศบาล, 88,
11 -14.
- ณัฐธา เสวกวิหารี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึง
พอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล
รามธิบดี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีรยุทธ ปัตตาเทส. (2560). ความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์
ด่วนพิเศษ กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์
นครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
นักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่
จังหวัด หนองคาย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- _____ . (2561, มกราคม-เมษายน). ความพึงพอใจ
ของลูกค้าต่อบริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย
จำกัด สาขา มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วารสาร
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ธนบุรี, 12(27), 85-96.
- บุศยมาศ แสงเงิน. (2559). ข้าราชการยุคใหม่กับการ
ให้บริการสู่ความเป็นเลิศ. ค้นเมื่อ 18 มีนาคม
2563, จาก
<https://www.gotoknow.org/posts/408020>
- ปฐม มณีโรจน์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชน
ต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขต.
กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2523). องค์การกับลูกค้า.
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). คุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของ
ประชาชน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์,
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- พัชรินทร์ สาตราคม. (2557, กรกฎาคม – ธันวาคม).
คุณภาพการให้บริการและความคาดหวังของ
ผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม
จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์, 5(2), 68-80 พิสิทธิ์
พิพัฒน์โกคากุล. (2553). บริการที่เป็นเลิศ:
วัฒนธรรมบริการ. กรุงเทพฯ. ดิอิมเพรสชั่น
คอนซัลแทนท์.
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อ
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนา
ยายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี.
งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

- สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ. (2555). **ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพุดผล จังหวัดภูเก็ต**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิโรจน์ ก่อสกุล และคณะ. (2562, ตุลาคม-ธันวาคม). การบริการสาธารณะแนวใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร. **วารสารรัชติภาคย์**, 13 (31), 58-68.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2563). **หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563**. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์. (2563). **ข้อมูลหน่วยงาน**. ค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://nakhonsawan.mol.go.th/>
- สำนักงานสถิติจังหวัดนครสวรรค์. (2562). **ข้อมูลสถิติ**. ค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <http://nksawan.nso.go.th/>.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่: ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสรี วรพงษ์. (2558, มกราคม-มิถุนายน). การพัฒนาแนวทางบริการสู่ความเป็นเลิศ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครปฐม. **วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์**, 23(1), 55-73.
- โสรัจจะราช เตระพันธ์. (2561). **คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และ**
- ความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อมรรัตน์ บุญภา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Millet, J. D. (1954). **Management in the Public Service: The quest for effective performance**. New York: McGraw-Hill Book.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. **Journal of Marketing**, 49(4).
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A and Berry, L. L. (1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions**. New York : The Free Press.